以前の相談事例

No.	トラブルの内容	指導内容
1	PC トーカーを使用している。IE 画面で名前をつけて保存時にファイルの選択が出来ない、また CD-R のフォーマットについて知りたい	視覚障がい者のためデータの保存に CD-R を使うのは難しいので、外付けのハードディスクを推奨した。 USB ポートが全部使用されているため、USB ハブを増設することで外付け HD を付ける様解決した。
2	ちょっとしたキーの操作ミスで PC トーカーで読めないメッセージが出るようになった	このメッセージが出る前の日を設定し、システムの復元をして問題を解決した。
3	CD CREATOR の調子が悪くて使えない、EASY CD CREATOR Ver6 と替えて欲しい	EASY CD CREATOR Ver 6 をインストールした、視覚障がい者に分かるよう保存の手順書を作って渡す。
4	ADSL 回線でメールを見ている、操作中にフリーズしたので、強制終了して立ち上げ直したら先に進まなくなった。買った相手とは連絡が取れず困っている	最近新聞広告で買った PC と言うことだったがだまされ様で、HD 容量も 2 GB しかなく空き容量は 5 ㌫で、ほとんど何も出来ない。不必要なソフトを削除しようとしたがそれも特に無く出来なかった。経済的に余裕も無いと言うことだったのでそのままメールのやり取りだけと言うことで了解して貰った。
5	点訳ソフトを使い点訳をしている。夫は視覚障がい者で、点訳されたものの校正をしている。機会が古くなったので、新しく購入を希望している	生活支援費制度を利用できることを説明、市福祉課に行って手続きをすると同時に担当者と打ち合わせ、自宅訪問を依頼した。後日本人と市の担当者から機械を受け取り、設置、初期設定を行って引き渡した。今後は音声ソフトや、点訳ソフトについて検討していく。
6	現在ダイヤルアップでインターネットを利用しているがブロードバンドにし、家庭内でも複数台の PC を利用したい	両親同席で説明を行い、室内は無線 LAN を勧めた、NTT と相談していただくようにして、準備が整ったところで再度訪問し設定を行い、引き渡した。
7	スキャナで画像を取り込みプリントアウトすると絵が小さくなってしまう。メモリーが少ないためだと講習会の先生に言われた	画像をスキャンしてそのままプリントしていたので、原稿のままの大きさで出ていた。イメージ加工ソフトがインストールされていたので解像度を上げて画像を大きくする方法を指導した。
8	ウイルス対策について聞きたい、対策ソフトを入れて欲しい	シマンテック社、インターネットセキュリティーを使用、ウイルススキャン実施、設定方法、警告メッセージの説明をした。
9	プリンターのインクがなくなったようだがインクタンクの交換方法が分からない	インクのなくなっているのを確認、交換方法を説明して、本人に自分で交換してもらった。

10	いつの間にかメールが送信不能になった	メールサーバーの設定をやり直したところ、アドレスの間違いを確認した。
11	ノートパソコンで、プリンターを接続しても印刷が出来ない	パソコンとプリンターを事務局に持ち込みし対応。
		プリンタードライバーがインストールされておらず、インストール設定して解消。
12	インターネット接続設定・メールソフト設定	ケーブルモデムにLANケーブルでパソコンにつなげる。自動で接続した。規定のメールハンドラにアカウントを設定。セキュリティや添付ファイルの扱いについて説明。
13	プリンターの設置と取り扱いの説明	プリンター・スキャナー・コピー・PCFAXの複合機。ドライバーのインストールと動作確認。スキャナーやFAXは当面使わないので必要になった時にサポートすることに。それまでに取扱説明書で学んでおくことにした。
14	購入したばかりのパソコンのVirusソフトが「期限切れ」の表示が出てきた	プリインストールタイプのパソコンで、Virusソフトが体験版で期限が来ていた。バージョンアップは出来ないが通常のセキュリティーは出来るため、当面 Windows Update で対応する事にした。
15	プリンターの給紙が出来ない	一度封筒に印刷しようとして、プリンター用紙ガイドをＡ４サイズまま印刷してしまい、封筒が傾いて給紙されて行ったため引き抜いてしまったことがあった。給紙ローラーが壊れていたため、メーカーに出した。
16	ワードで地図や色んな図形を作りたい	word にある機能を説明。word を起動し、図形描画のオートシェイプ・直線・矢印ツールを使い、作成した。
17	パソコンの使い方を知りたい	二十歳過ぎから重度の障がい者になり、今後数回のサポートが必要。計画を立てるために現在の状況を把握。キーボードの説明から始める。
18	インターネットを使いたい	自宅の環境からベストの接続法方を決定。工事にも立ち会う。インターネット接続設定・メールソフト設定と使い方。
19	友達・交際関係のアドレス直し、メール送信しても相手にいかない。1月よりメール削除できずに溜まっている	アドレス見直し、ローマ字入力違い、アドレス帳の出し方、直し方の説明をして訂正をする。メールが１月より削除してなく、立ち上がりに時間がかかる。削除法方法の説明し、削除をし解決。プリンタの値段はどのくらいか。葉書印刷の希望あり。ソフトの紹介。プリンタの説明ほか。本人思案中

20	この頃あちこち使い、いらない物がでている	スタートメニュー幅広くなり、調節。電子メールフォルダー消えており表示よりレイアウトからウィンドウのレイアウトのプロパティーで?を入れる方法を指導。受信トレイ、送信トレイのフォルダーの削除方法の指導。マイドキュメントの必要ないものの削除方法の指導
1	メールの送受信を教えてほしいノートパソコンは持参する	毎週土曜日、午後１時～３時。社協５階で教える。
		OutlookExples によるメール送受信の指導。
		４週間の予定で進める。
22	パソコンは起動してマウスは使えるがキーボード入力がまったく出来ない	キーボードの接続などやり変えたが改善が見られないため別のキーボードに取り変えて解消した。
23	ノートパソコンにインストールしようとして、ＣＤーＲＯＭを挿入したら、画面が真暗になりました。ＷＩＮ95 からｗｉｎ９８にバージョンアップしたパソコン	パソコンの電源ＯＮすると起動するが、真暗な画面となる。パソコンのバッテリーが少ない可能性あり。バッテリーを外し、再度装着、起動せず一晩電源を入れて置いた。
		結果、ランプの色が緑に変わり、使用可能となる。
24	基盤交換後音声が聞こえなくなった	サウンドドライバーの消失、新たにインストールした。
25	古いプリンターが印刷不能	インクが全色空であった、インクの購入が必要な事を説明した。新しいインクでも吐出しない、ノズルのクリーニングでは詰まりは直らず、メーカーに修理依頼。
26	メールソフトの表示方法	レイアウト、フォルダー、文字の大きさを変更する方法を説明
27	ウイルス対策を希望	ウイルススキャンソフトのアップデートをしてスキャンを実行、ウイルスの駆逐をした。
28	外部 HDD の動作不良	外部 HDD の点検、操作説明。ＵＳＢのドライバーを確認し、動作を確認した。
29	名刺の印刷方法を知りたい	テンプレートの利用方法と、印刷手順を指導
30	雛形メールのアニメーションが使えない	メールソフトのセキュリティー、IE のセキュリティーの緩和する方法を説明した
31	インターネットをしたいがどの様にしたら良いのか不明	ケーブル TV 加入をしている為同社のインターネットサービスに申し込みを決定。
32	ソフトのダウンロードをしたいが、カード支払いのみで、番号を入力できず購入できない。(視覚障がい者に対応できるサポーターを多くして欲しい)	他のサポートもあり、今後サポート計画をたてて対応していく。

33	自身も視覚障がい者だが視覚障がい者パソコン教室のサポーターが欲しい	平日の日中の時間帯に教室を開いており、対応できるサポーターがなかなかいない現状を伝え、今後の課題として、視覚障がい者のサポーター養成講座でサポーターを養成して行く必要性を求められた。
34	プリンターを買い換えたいが、セッティングをしてもらえるか 2 台あるが 1 台の印刷速度が遅くて壊れているのではないか	状況を聞いたら、暫らくぶりに使ったプリンターの印刷が色ムラや、抜けている所がある。もう一台あるが写真の印刷が遅い。などから買い替えを考えていた。色ムラの物は、プリンターユーティリティでヘッドクリーニングの仕方を説明。本人がやってみる。もう 1 台は写真をきれいに印刷する設定だから遅いのであって故障では無い事を説明した。
35	エクセルの薄いグレーの線が消えてしまった。(セルの区切りが見えない)	ツールバーのツール (T)をクリック、オプションと進み、表示タブをクリックしウィンドオプションの枠線にチェックを入れて解決した。
36	ＤＴＭソフトの使い方が分からない	ミュージ郎のソフトで入力したデーターの印刷が出来なかった。取り扱い説明書で印刷方法を検索、印刷するパートの設定、譜表のレイアウト設定をすることで解決。
37	インターネットでダウンロードソフトを購入。ダイアル回線のため分割してダウンロードしたがうまくいかない	一度以前ダウンロードしたファイルを削除してデスクトップに新規フォルダを作成、保存先をそこに指定しそれぞれを解凍してからセットアップをして使えるようになった。
38	はがきソフトで b 住所録を作成したがどこに保存されているか不明	ソフトを起動し、指定なしでどこに保存されるのかを確認。今後分かり易いところに保存するやり方を教える。他に封筒やラベルの印刷方法を教える。
39	初歩から教えて欲しい	筆記ボランティアと対応。インターネットホームページ閲覧の仕方。以前やった E-メールの復習。
40	インターネット・E-メールをもっと知りたい	ホームページで調べたい事項にたどり着く方法と、E-メールの送受信を繰り返しやってみた。
41	ウィンドーズが立ち上がる前に止まってしまう	現状を確認し、後日訪問を約束。
42	パソコンの故障	ディスクの破損。別に用意し他パソコンをセットアップ。故障したパソコンを預かりサポーターの自宅で修理。
43	パソコンの故障 再セットアップ	ディスクの破損領域をパーテーションで仕切り、利用者宅で個人所有のソフトをインストールし再セットアップした。

44	ワードで個人のカレンダーを作りたい	画像の貼り付けかたと、その画像の調整の仕方及び、表の挿入でカレンダーの作成方法を教えた。
45	ワードで年賀状を作りたい	Word でページ設定・はがき指定の仕方、インターネットから年賀状素材の取り込みかた、画像の調整の仕方を説明。
46	WindowsXP のサービスパック２の導入に関しての質問	導入後のＨＴＭＬの表示方法、メールの添付ファイルを見る方法などを説明。
47	プリンターで印刷ができない	動かなかったためドライバーを何度もインストールしてあり、印刷ドキュメントを繰り返し同じものが何百とありフリーズの原因となっていた。同じプリンターと印刷ドキュメントを全て削除し改善された。
48	ＣＤ－ＲＷメディアの記録ファイルを完全に削除したい	書き込みソフトで削除の方法を探し削除した。
49	Ｗｏｒｄで作成したファイルをＩｂｕｋｉＴｅｎでみる方法	自動点訳・校正支援ソフトウェア「IbukiTen Pro」のインストール方法と使い方を説明。
50	メールの使い方が分からない	メールアカウントの設定と送受信を説明。
51	パソコンを習って仕事 に就きたい	手にしびれあるが、ゆ っくりなら字も書ける。下肢は、両松葉で自立歩行のため、障がい者対象でない講習会でも利用可能とのことになり、役場等に情報を問い合わせてみる。
52	知人に教えてもらっても いたが、メールの接続がうまくできない	状況が明確でないため、松本市障がい者自立支援センターへ PC 本体を持ってきてもらい、そこで対処予定とした
53	win98 プリンストールから WINme さらに WINXP に変更したが 、接続できない。	管理者権限の画面にプログラムが１つもなく、管理者権限ですら変更はできない。通訳をとおして話しを聞くと、Bios やドライバーの意味もよくわからず、ただ OS が新発売になると以前のは使えなくなると思い、ただアップグレードしただけのようであった。そのため、バックアップ CDROM で再セットアップして win９８でしようするように指示。ソフトを使うに XP でしか動かないソフト以外は、OS より機械自体の性能のほうが問題である。当面、オリジナルのままで使用するように勧めた。
54	プリンターサーバー（パラレル専用）が、たくさん印刷すると遅すぎる	メモリーが少ないため、旧型 PC をファイル・プリンターサーバー用にセッ トアップ、Windows2000 を使用し簡易サーバーとした。

55	グループのホームページを自分で管理したい。(ホームページ のファイルダウンロードとAdobeGoLive の使用方法が知りたい	1 サーバーへの接続設定、ホームページのファイル全部のダウンロード、サイトデータも保存。2「リンク」ページを修正し、新しいリンクを張り、アップロードした。
56	ホームページの作成方法、FTP ソフトにてアップロードする方法が判らない	写真をスキャナで取り込み、ファイルに挿入しHTML ファイルを作成。それをサーバに転送してみて具体的にファイルのやり取りを学習いたしました。
57	コンピューターのスピードが遅い	1）調べたところ、ウイルスに感染してはいませんでした。(ノートン、アンチウイルス２００４を使用、定義ファイルは最新)
58		2）いらないアイコンを整理し、自分で作成したファイルはマイドキュメントにファイルを作成し、そこに移しました。
59		3）また、ファイルを一括してコピー、移動をする方法を知らなかったので教えました。
60	映像の取り込み、編集、字幕の挿入をしたい	メーカーのサイト（ソーテック）よりドライバーをダウンロードしインストールした結果映像の取り込みは可能となりました。映像を取り込む方法に、ＵＳＢとＩＥＥＥ１３９４の２つの方法で可能でしたが、仕様によりＵＳＢでは、ビデオカメラをＷＥＢカメラとしてしか認識しない仕様でしたので、ＵＳＢケーブルしか持っていませんでしたので、まず、ＷＥＢカメラとして映像の取り込み方法を教えました。
61	住所録を作成したい	EXCEL を使い郵便番号変換や、住所から郵便番号変換をして住所録を作成。はがきに差込印刷できるようにした。
62	ノートパソコンを使用。 winXP SP2 をインストール出来ない	メインの HDD（C)が 1G も残っていない。HDD(D)は３０G あった。(C)を２０G に（D)をとアドヴァイス。C 及び D のパーティションの切り直しをしてきました。１０Ｇに設定変更
63	サポーターに養成して欲しい人がいる	現在視覚障がい者のパソコン教室のアシスタントに来ている人がいるが、障がい者 IT サポーターに登録して欲しいとの要請があり本人に登録申し込みを勧める。「講習を終了した人及び同等の方」を適用し、終了時のテストをメールで送付していただく事などを説明した。

64	ダウンロードがうまく出来ない	ダイアルアップ回線のため分割でダウンロードしたがうまくいかないようであった。パスワードなど個人特定のものが必要であるため自宅でのサポートを相談。
65	パソコン初心者で、インターネットメール送受信を教えてほしい	手話通訳者が居ないためご自分で通訳者の手配をする。パソコンは松本社協の５階に設置のものを使う。初歩から指導。
		時間は、毎週土曜日午後１時～３時とする
66	メール設定が出来ないが、手話通訳がいないと困る	松本在住者。自宅が狭く訪問が難しいので、松本の障がい者自立支援センターで手話通訳者を交えて今後のサポート方法を相談することにした。
67	パソコンが終了しない	取りあえず電源ボタンを押して強制終了させる。その後、改めてボタンを押して起動できれば大丈夫と助言
68	テキストリーダーを２、３種類インストールしたが、どれもうまく動かない	ソフトのコンフリクトが起きている可能性があるので、同じ視覚障がい者で未来塾会員の熟練者を紹介し、適正な使用方法を問い合わせるよう助言。
69	足でキーボード操作をしているが、押し間違いを減らしたい。	足指で押せるキーボードがあることを紹介したが、使用頻度から考えると価格が高いので、歯ブラシの柄を指に付ける方法も紹介
70	手足ともに緊張性の震えがあり、キーボードを押せない	呼気スィッチは、吹く力が弱くだめであったので、ボタンを叩いて選択する方法があることを紹介
71	聴覚障がい者の初心者へのパソコン指導をお願いしたい。生活支援事業として取り組む	松本市聴覚障がい者協会役員と相談の上、ボランティア派遣と指導内容について打ち合わせして進め、基本的なことから指導。
72	メール添付が開けない（２件）	メーラーの設定でセキュリティーの方法を変えることで開ける事を送信
73	WindowsXP サービスパックを入れたら不具合が出た	メーカーのサポートも確認し、サービスパックに対応できないソフトやドライバーがあり、元に戻し、カスタムアップデートをした。

74	英文メールが来るようになったが、プレビューして良いのか分からない。自動で削除できないか（見ただけでウィルス感染する事があると聞いたので心配だ）	ソフトをダウンロードしてから、英文メールが沢山来るようになったようで、削除のさいに受信英文メールをクリックするとプレビューされてしまい心配とのことでした。英文メール削除フリーソフトを紹介、ソフトからメーラーを起動すれば自動で削除済みフォルダに入る事を説明。なおフォルダ内で一覧は見れるので必要な物はプレビューできる事も説明。フォルダを空にする方法も付け加えた。
75	事前に FXA での相談あり。ノートパソコンの E メール設定等のトラブル相談。手話通訳の手配ができたが、自宅は狭くて来てもらえないとのことで相談者の利用している障がい者自立支援センターでサポートを受けたい	自宅は、フレッツ ADSL なのにインターネット接続およびネットワーク接続の設定方法を全く理解しておらず、モデム設定と同じような設定してあったため、「IP アドレスを自動的に取得する」に変更してメール受信した。自宅では、まず有線でテストそれでつながれば、無線をテストするように指導。ルータから PC までの設定はＯＫなので、有線で繋がらないときは、ADSL モデムかルータの設定が違っていると説明。駄目なときは、fax かメールで再度相談を、今後はボランティア派遣で対応したいと伝える。
76	WindosXP ですがまったく動作が遅く、システムが動かないノートパソコン	電源を入れても Windos が立ち上がらない。直前に何をしたかを聞いたら、無線ＬＡＮカードでインターネットをしようと、ドライバーをインストールする前にＬＡＮカードをＰＣスロットに入れてしまった。 データーが外付けハードディスクにバックアップしてあったため、再セットアップし、後からインストールしたソフトを再度インストールした。
77	ワードで文字入力が出来ない ローマ字入力は出来る	言語バーの表示でローマ字・ひらがな入力の切り替えを教える。
78	Windows XP SP がインストール出来ない	HD は４０G あるが、メインの HD の空き容量を見たら１G 以下であるようで、パーティションの切り直しをし容量を増やしてからインストールした。
79	ホームページの印刷で背景が印刷できる方法を教えてほしい	InternetＥｘｐｌｏｒｅｒを起動、メニューのツール「インターネットオプション」を選択し、「詳細設定」をクリック、一番下の「背景の色とイメージを印刷する」の左側の□に V チェックを入れ印刷できた。 不要な時は外す事も助言した。

80	Word 色が表示されない	[スタート] ボタンをクリックし、[設定] をポイントします。次に、[コントロール パネル] をクリックします。[ユーザー補助のオプション] ダイアログ ボックスを表示します。[ユーザー補助のオプション] をダブルクリックします。[画面] タブをクリックし、[ハイコントラスト] の [ハイコントラストを使う] チェック ボックスをクリックして、チェックを外します。次に、[OK] をクリックします。ワードアートに正常に色が付いているか確認し OK であった。
1	パソコンがフリーズした後に無線 LAN が使えなくなってしまった。障がい者の方との連絡方法のひとつなのでできるだけ速く復旧してほしい。OS のバージョン WinXP －ｓｐ１	１、LAN カード相互の通信ができていませんので、LAN カードの再設定をする。２、LAN カード２のデバイスドライバーを再インストールする。この状態で依然通信の確立ができないためモデムの設定情報をクリアーする。３、通信が復活したことを確認する。４、モデムのインターネット接続情報を手入力する。５、インターネットに接続させて、ホームページの閲覧と E メールが送受信できるかテストする。５、すべて OK だったので作業を終了する。
82	インターネットとメールをやりたい。施設卒業しても引き続き学びたいが、とりあえずメールの送信者に返信することが出来るようになりたい。	障がい者生活支援センターから依頼があり訪問。施設でも少し学んだので基礎はあるが、家族にも知っていて欲しいとの要望があり本人家族も交えて基礎からやってみた。脳性麻痺による肢体と知的障がいが有り操作にも時間がかかる。今後オフィスソフトについてもサポートが求められる。
83	無線ランを使いたい。	CATV インターネットを使っている。LAN ケーブルが引き回せないので無線ルーターを購入し、ルーター設定・ランカードドライバーインストールをした。
84	頂いた PC が使えない。プリンターが印刷出来ない。	プリンターは文字化けしている。印刷途中のものを削除してテスト印刷しますが用紙を感知しない。用紙をセットしてくださいと出るのでですが。用紙が少ないと認識しない。ローマ字入力とかな入力と一太郎と Word と区別が付かない。ペイントで絵を書きたいがハードが 2GB で、システムに Word200 が入っていて残り 1.8KB しか無いので難しい事を説明。また Word がローマ字入力出来るように指導いたしました。（本人希望）

85	写真が Word に貼り付けられないから来てほしい。	ワードを開き、「挿入」-「図」-「ファイル」から希望する写真があるファイルを開き、指定の写真を選択し、「挿入」をクリック。画像が挿入されることを確認。また挿入した「図」を右クリックし、「図の書式設定」 で色んなことが出来ることも説明した。
86	養護学校を卒業するが、自宅でもメールやインターネットをしたい。また少しづつでも学んで行きたい。	MSN ホットメールを使用。ISDN 回線は用意できていた。メールのアカウントの確認をし、届いているメールの開き方、返信の仕方を行った。Internet の検索の仕方なども行った。家族の（親）も立ち会って一通り覚えていただいた。
87	ＷｉｎｄｏｗｓＭＥのパソコンに NortonInternetSecurity2005 を上書きインストール（らしい）後、PC が不安定、システムリソース少ない、Flet'sADSL に接続不可	原因確認のため、ソフトおよびネットワークの設定確認、アンインストール、デフラグ等を実施して、パソコンの動作を確認
88	同上	原因は、パソコンの性能とソフトの機能の相性が悪く、昨日デフラグをしてあるので、再インストールしたところで動くようになった。InternetSecurity2005 は古いパソコンには重たいソフトであるようだ。
89	動きが重い・不安定、キーボードがきかない	セルフモードで立ち上げその後再起動したら正常になった。スキャンディスク　デブラグを指導した
90	"iMacG5 に買い換えたが、Mail の使用方法がわからない。 接続設定等は、電気店で設定してくれたので、受信は可能。また、パソコンの性能向上の相談もあった。"	ＭａｃＯＳ９の知識はあったが、ＭａｃＯＳＸの知識がないため、本人の利用するインターネットとメールの設定確認と使用方法を説明。なお、パソコンは、iMac ではなく ibook であったので、サポートセンターへの来訪によるサポートの可能であった。また、パソコンの性能向上の相談については、メモリの増設、OS のバージョンアップで、速度等はかなり改善できるが、PC 店で最新のものと比べると満足しなければ、買い換えしかない、旨を伝える。
91	借用したＰＣのキーボードとマウスの両方とも動かない。	"それぞれの接続が逆になっているのを確認し、正しく接続し直した所、問題なく起動。キーボードもワードを立ち上げて、配置を確認。正常に起動した。 "
92	"本人、操作補助者 2 名の 3 人で 1 画面を共用したいとの依頼	１台目には、従来どうりＵＳＢ接続で大型キーボードと液晶ディスプレイをつけ、ノートパソ

	"	コン本体の画面、キーボードも使用できるが、そこにRealVNC4.0 日本語版（遠隔操作ソフト)をインストールしサーバ(サービスモード)で設定したうえで、無線 LAN カードをつけアクセスポイントおよびルーター経由で、2台目と無線 LAN 接続した。２台目はブラウザを起動し、RealVNC サーバのアドレスへ接続して、画面、キーボード操作を共有し、３人で交互に使用可にした。その後、操作手順等を作成した。
93	エクセルを使っていたら、入力しようとしても文字が入らなくなってしまって、マウスも思うように動かなくなってしまった	スクロールロックがかかっていてしまっていたようなので、解いた。
94	１月前から動きが鈍くなってしまった。ウィルスチェックをしたら特に感染もしていなかった。今も同様の状態。	いろいろなファイルが整理されていない状態だったので整理し、最適化をして、ディスククリーン、ディスクデフラグ、ゴミ箱を空にして、ディスクの空き領域を増やして少し改善された。
95	Windows ＸＰの基礎　　Word２００２で文書作成を知りたい。	WindowsXP の基礎　　・パソコン起動～終了　ウィンドウの基本操作。Word２００２で文書作成　　・ソフト起動　・郵便番号から住所を入力　・テキストボックスの挿入・移動。作成した文書の保存　・オートシェイプを使って文字やデザイン変更をした。
96	Windows ＸＰの基礎　　Word２００２で文書作成	WindowsXP の基礎　　・パソコン起動～終了　ウィンドウの基本操作。Word２００３で文書作成　　・ソフト起動　・郵便番号から住所を入力　・テキストボックスの挿入・移動。作成した文書の保存　・オートシェイプを使って文字やデザイン変更をした。
97	パソコンを使い、文章を作ってみたい。ワードの基本操作を知りたい	ワードの文字入力、クリップアートの使い方、画像の挿入をお伝えしました
98	インターネットで、検索の方法がわからない。知りたい情報の調べ方を教えて欲しい	検索エンジン(ヤフーを例にして)を使用して、料理のレシピ(煮物)の検索方法を伝えました。キーワードを入れることによって、得たい情報にたどり着く事を知ってもらいました。
99	インクが終わって印刷が出来ない。	一人住まいで、インクが交換できないため、交換用インクを用意していただいておき、カラーインクと、ブラックインク交換をボランティアにして頂いた。

100	インターネットが繋がらない。	フレッツ ADSL（OCN）の接続ツールインストーラで設定をしていったところ、LAN モデムが有効でないとのメッセージが出た。デバイスドライバ画面にて確認し設定を有効にすることで、接続ツールのインストーラ通り完了することができた。Mail アカウント設定も一緒に行った。
101	デジタルカメラとパソコンの接続、設定方法、画像データのワープロソフトへの取り込み方、など知りたい。	パソコンと、デジタルカメラのＵＳＢケーブルによる接続方法、デバイスドライバーの組み込み方、画像データのパソコンへの取り込み方、ワープロソフトワードでの、貼り付け方法、サイズ変更、移動など、ワープロソフトの基本操作を含め、画像データの処理方法を教えた。
102	インパクトのあるタイトルや、楽しいイラスト入りのはがきを作りたいのですが、ワープロソフトワードでのはがき作成法を知りたい。	ワープロソフトワードでの、用紙サイズ設定方法、ワードアートを利用したタイトルの作成法、クリップアートを使ったイラストの取り込み、クリップオンラインでの画像データのダウンロード方法など、ワープロソフトワードの基本操作をご案内し、はがき作成の方法を教えた。
103	ワープロソフトワードでの、用紙サイズ設定方法、ワードアートを利用したタイトルの作成法、クリップアートを使ったイラストの取り込み、クリップオンラインでの画像データのダウンロード方法など、ワープロソフトワードの基本操作をご案内し、はがき作成の方法を教えた。	自身のファイル内にある画像のファイルとの関連付けができていなかったので、ページ内ファイルナンバーと、画像のファイルナンバーを同じにして保存。また画像も不要な部分を削る、サイズを合わせるなど加工の仕方も教えました。
104	デジタルカメラで撮った写真を取り込みたい。	カメラに付いてきたソフトは使わず、メモリーカードを直接カードリーダーライターに入れ、USB に接続して写真を取り込んだ。それとともに接続したハードウェアーの安全な取り外し方もやってみた。
105	windows2000 の電源が切れなくなった。	電源の管理を有効にする設定をした。 1.[スタート]－[設定]－[コントロールパネル]から、[電源オプション]を開き 2.[APM] タブをクリックし、「アドバンストパワーマネジメントを開始する」にチェックを入れ、ＯＫにしたら解決出来ました。

106	データーの保存を CD にしたいけれど、CD ドライブがあるのに保存できない。	ドライブが CD-ROM であったため書き込みが出来ないことを説明。本人と相談し外付け CD-R/RW を使う事にし購入。ドライバーとソフトをインストールしました。スペック的にも問題が無かった。
107	WindowsXP でエクスプローラーを起動して、必要なホルダーをダブルクリックすると以前は、そのホルダー内のファイル等が現れたが、今は検索結果が現れてしまう。	フォルダオプションで誤った操作をした様だ。
		(1) [スタート]-[ファイル名を指定して実行(R)]をクリックし(2) [名前(O)] に [REGEDIT] と入力し[OK] をクリックして
		(3) 左フレームから [HKEY_LOCAL_MACHINE] の [＋] をクリックします。
		(4) [SOFTWARE]-[Classes]-[Directory] と [＋] をクリックし(5) [shell] のフォルダをクリックします。(6) 右フレームの [(標準)] をダブルクリックします。(7) [値のデータ(V)] のデータに [none] と入力し[OK]-[×] で終了して解決。
108	PC を使用中、最近頻繁に「Wuauboot が原因で（不明）にエラーが発生しました。Wuauboot は終了します。」とでます。訳が分からず不安だ。	主にどんな時に起こるかを見定めた。Windows のアップデートの障がいであった。Wuauboot とは [Windows Update AUto BOOT] の略で Windows Update の自動アップデート機能のエラー。エラーを回避するには [自動] → [手動] に変更した。(1) [スタート]-[設定(S)]-[コントロールパネル(C)] をクリックし(2) [自動アップデート] を開きます。(3) [自動アップデートを使用せず手動でコンピュータを更新する(T)] にチェックを入れて [OK] で終了します。他には特別な問題は無かった。
109	エクセルでＣＮＡとかＡＤＮと全角で文字を入力したらすべてＣＡＮ、ＡＮＤとスペルが変更されました。半角なら’を入れてする方法でできたが全角文字でやると出来ない。ツールのオートコンプリートをはずしても出来無い。	Excel2002。[オートコンプリート] ではなく [オートコレクト] 機能をオフにした。
		<すべてのコンプリート機能をオフにする>
		(1) [ツール(T)]-[オートコレクトのオプション(A)]をクリックし
		(2) [入力中に自動修正する(T)]にチェックを外して [OK] で終了した。<一部の機能をオフにする>(1) [ツール(T)]-[オートコレクトのオプション(A)]をクリックし、(2) マス目で区切られた一覧の中から [cna] [adn]を探しクリックします。(3) [削除(D)]-[OK] で終了します。
110	パソコンからガリガリ音がする	ＨＤＤトラブルと判断し、保有データの保存とメーカー修理を指導した

111	Windows の立ち上がりが以前のような初期画面にならない。	原因は不明であるが､購入時の状況に戻さざるを得ないと判断しリカバリＣＤを用いてリカバリした。当方は、ＯＳのみリカバリしその他の復旧は方法を伝え当人に任せた。
112	「段々と動きが遅くなったように感じるが」との相談があり訪問した。	調査したところファイルの断片化が激しかったので｢デスクデフラグ｣を指導した。その後、「元に戻った」との連絡あり。
113	作ったはずのファイルがパソコン上に見当たらない。	別のフォルダーに移動していたので､検索方法を指導した｡保存の時に保存場所を確認をして保存する習慣をつける事を勧めた。
114	ノートパソコンの電源が入らない。	CD がドライブに入っていた。CD ブートがかかっていたが CD が裏返しになっていたため CD 起動もできず電源ランプも点かない状態であった。CD を取り出すことで解決。
115	頻繁にＬＡＮケーブルが外れていないのに、「ＬＡＮケーブルが外れています」というメッセージが表示されて暫くすると勝手に復旧するが原因が分からない。	無線ルーターを使い 3 台のパソコンが繋がっていましたが、該当パソコンの LAN ケーブルがガサガサと動いていました。LAN ケーブルを新しい物に交換したら直りました。
116	Windows Me のパソコンが「システムリソース不足で作業が出来ません」のようなメッセージが出て再起動してしまう。	システムリソースの空きを増やす方法を一緒に試した。 １．タスクトレイから常駐アイコンを減らす ２．デスクトップのアイコンの数を減らす ３.壁紙をなくす／スクリーンセーバーを変更する ４.システム起動時に自動起動されるプロセスを停止 等の方法をインターネット検索も含めて説明し不要なものを削除・解除したら解決しました。
117	Windows95 で毎回パソコンを起動するたびに日付と時刻が変わってしまう。日付は毎回同じ日になり起動後に修正しても、ファイル保存した時の日付は全く違う日付になってしまう。	パソコンが古く内蔵電池が切れている現象であることを説明し、内蔵のボタン電池を交換し、解消した。
118	ノートパソコンのキーボードが使えなくなり一部の文字(7、8、Y、K、F 等)だけ打込みができる状態になってしまった。	ＵＳＢ接続のキーボードをつないでみたら正常に入力できた。ハード面の不良（キーボードとマザーボードをつなぐフレキケーブルが断線）でコストもかかるので当面外付けキーボードで使ってみることになった。
119	指が不自由なため、文字変換し確	ユーザー補助オプションの固定キー使用に設

	定すると	定
	もう一度入力しなければならず苦労する。	片手で入力可能にする。
		確定した直後の文字を変換前の未確定に戻すには（Ctrl+Backspace）キーを押すことで解決。
120	写真を挿入した時に、右上に固定したままで動かないので、文字ボックスの位置を配置するのに困る。	メニューバーのツールから「ユーザー設定」を選択、
		ダイヤログボックスを表示する設定にする。
		図の移動、縮小・拡大を指導。テキストボックスの縦書き、横書きについても指導。
121	ウイルスの感染が怖いので、ソフトの導入をしてほしい。	ウイルスソフトを購入してもらい、インストールと設定を行い。マイクロソフト・ｗｉｎｄｏｗｓのＵｐＤａｔａを指導。
122	パソコン購入したが、セットアップが分からない。インターネットもやりたい。	既にインストールされており、初期設定とインターネットの設定を行う。メールの設定も同時に実施。
123	呼気での操作が主体。	ハードディスクの容量４０Ｇで、使用容量が３７Ｇあり、メモリーも１９８Mのため、外付けＨＤＤ１６０Ｇ増設し、メモリーを２５６Mに増設。デスククリーンを行いデータを外付けに移動し、ＷｉｎＵｐｄａｔｅを行う。
	パソコンが起動するが途中で止まる。	
124	視覚障がい者用ソフトが、うまく稼働しない。メーカーに問い合わしたが、よくわからない。（レジストリの変更が必要だとも連絡があった）	専用ソフトのリンク機能に異常があり、ソフトが連携しない。最新の試用版を別の PC の XP、Me にインストールしても異常はなかったが、本人のソフト設定環境でテストすると、エラーがでる。レジストリをチェックするソフトを利用しても、問題点として、専用ソフトの旧版の残骸を削除してもソフトは連携して稼働しなかったため、本人の所有するソフトで連携稼働する組み合わせを利用することとした。
125	また、動きが悪いので、PC の買替えは、必要か。	動きの悪いのは、Windows のアップデートが、ほとんど適応されていなかったことと、HDD のデフラグがされてなかったので、両方を行ったら改善された。
126	ノート PC を仕事場に持って行きたいが、専用ソフトのインストールがうまくできない。	古いノート PC なので、Windows のアップデートと、HDD のデフラグをやってから、最初のバージョンの専用ソフトをインストールした。
127	ウィルスに感染した模様で、重要な住所録が破壊された	ウィルス除去を試みたがうまくいかなかったため購入時の初期状態に戻した。住所録はバックアップが残っていたので復旧できたが、利用

		者には、
		１．可能であればネット利用するパソコンは別にする。
		２．重要なファイルは、定期的にバックアップを残すことを指導した。
128	手が不自由でマウス操作がたいへんであり、良い方法がないか？	トラックボールを試したところ比較的軽快に操作ができた。さらに、キーボード操作で代用できる所謂「ショートカットキー」を指導した。
129	ネット利用していないにも関わらずウィルスに感染した模様で困っている	友人から借りたＣＤから感染した模様であり、「ウィルスはネットからだけではなく、ＣＤ、ＦＤからも感染する」事を説明し、ウィルス除去を行った
130	今朝から急にケーブルインターネットに接続できなくなった	訪問して確認したところ、ケーブルモデムの電源が抜けていた
131	プリンターのトナーを交換したにも関わらず、「カスレ」が止まらないがどうすれば良いのか。	レーザープリンターであり、マニュアルによると「手作業によるクリーニング」が必要で指示通りの作業で解決した
132	ワープロソフト（Word）を利用していて、オートシェイプの色を変えることが出来ないのですが、どうすればよいでしょうか。	Windows の「ユーザー補助のオプション」の設定で、ハイコントラストを使用していると、オートシェイプの色が反映されません。色を反映するには、ハイコントラストの使用をオフにします。ただし、ご家族共用のパソコンで、ご家族に、色弱(視覚障がい)の方がおいででしたら、利用後には、必ずハイコントラストの使用をオンにお戻しいただくようご案内し、問題の解決に至りました。
133	ワープロソフト（Word）を利用していて、オートシェイプの色を変えることが出来ないのですが、どうすればよいでしょうか。	文字の背面に図が配置されている場合など、マウスでクリックして図を選択できないことがあります。そのような場合は、「図形描画」つーるばーの「オブジェクトの選択」ボタンを使用して、マウスで図を囲むようにドラッグして範囲指定すれば選択できます。その際には、図の大きさより小さい範囲をドラッグすると選択されないので注意してください。また、複数の図が含まれるように範囲を指定すると、複数の図を同時に選択する事も出来ます。とご案内し、解決に至りました

134	ワープロソフト（Word）を利用していて、起動すると、文字や図が表示され、白紙の新規文書が表示されないのですが、元に戻す方法を教えてほしい。	何らかの原因で、元になる標準テンプレートファイルが変更されたものと考えられます。標準テンプレートファイルを新たに作製しなおすことで初期状態に戻すことが出来ますので、方法をご案内し、問題を解決することが出来ました
135	ワープロソフト（Word）を利用していて、文書に挿入した図が画面上には表示されているのですが、印刷することが出来ません。また、印刷プレビューでも表示されないのですが、解決法を教えてください。	文書をどのように印刷するか、何を印刷するかを設定するオプションが、Word には多数用意されています。これらのオプションの中で、図や写真の印刷に関するオプションは、「下書き印刷する」と「オブジェクト」の 2 つです。ツールメニューのオプションより、印刷タブの中の、「下書き印刷する」のチェックボックスのオフと、「同時に印刷する項目」の「オブジェクト」チェックボックスのオン、の設定で、無事印刷することが出来ました。
136	ワープロソフト（Word）を利用していて、キー入力中に数字キーからの数字入力ができず、カーソルが別の場所に移動してしまうのですが、パソコンの修理が必要でしょうか。	デスクトップ型のパソコンの場合、キーボード右側にある数字キーのことをテンキーと呼びますが、数字入力と、方向キーの機能の切り替えが出来るようになっています。ナムロックの機能がオフですと、矢印キー(方向キー) の機能になります。キーボードの中より、NumLock か Num キーを見つけていただき、オンにすることで、数字キーの機能になります。切り替え法をご理解いただき、問題解決に至りました。
137	表計算ソフト（Excel）を利用していて、入力したデータが「＃＃＃＃」と表示されてしまうのですが、解決法をお教えください。	セルの幅よりも長い数値が入力されている場合に、数値は「＃＃＃＃」のように表示されます。その場合、セルの幅を広げて数値全体が表示されるようにします。また、日付／時刻の計算で、計算結果に負の値が返る場合、このように表示されます。日付に設定されたセルに、負の値が入力されていないか確認してください。とご案内し、問題の解決に至りました。

138	ワープロソフト（Word）を利用していて、キー入力中にアルファベットの入力ができなくなり、数字が入力されるのですが、どうすればよいのでしょうか。	ノート型パソコンのキーボードの場合、キーボード右側の一部のキーを利用して、伝票の数字入力など、電卓のような数字の配列のキーに機能を変更することが出来るようになっています。ナムロックの機能が有効ですと、アルファベットではなく、数字入力が出来る状態ですので、この機能を切り替える必要があります。NumLock か Num キーを見つけていただき、アルファベット入力に切り替わるか確認をいただきました。また、一部メーカーによっては、Fn キーと同時入力で有効になる場合もあるのでご注意ください。とご案内し、問題解決に至りました。
139	ワープロソフト（Word）を利用していて、イラスト（クリップアート）を検索すると「DGLXASSET」という文字が表示されて、検索が出来ないのですが、解決法を教えてください。	インターネット一時ファイルを削除すれば検索できるようになります。インターネットで表示した Web ページは、次回同じページを開く際に短時間で表示するため、特別なフォルダに保存されます。この保存されるファイルをインターネット一時ファイルと呼びます。そして、インターネット一時ファイルが大量に保存されていると、クリップアートの検索が出来ない場合があります。インターネット一時ファイルを削除すれば、正常にクリップアートを検索できるようになります。なお、大量のインターネット一時ファイルがある場合、ファイルの削除処理には数分間かかることもあるので注意してください。とご案内し、削除方法を説明して解決することが出来ました。
140	ワープロソフト（Word）を利用していて、文書に挿入した図が画面に表示されません。印刷プレビューや、印刷した場合はきちんと表示、印刷されるのですが。解決法を教えてください。	文書の表示モードと、図の表示設定を変更することで、画面上に図を表示させることが出来ます。文書の表示モードには、「下書き」、「Web レイアウト」、「印刷レイアウト」、「アウトライン」、「閲覧レイアウト」の 5 種類が用意されています。図の設定が「行内」以外の場合には、「下書き」、「アウトライン」の時には画面上に図は表示されませんが、印刷プレビューでは表示されていた図が、「印刷レイアウト」表示で表示されない場合には、ツールメニューのオプションから、オプションダイアログボックスより設定変更が必要になります。この設定方法をご案内した結果、うまく表示されたようで、問題は解決されました。

141	ワープロソフト（Word）を利用していて、メニューバーや、ツールバーの使いたい項目が消えてしまったのですが、元に戻す方法を教えてほしいのですが。	まず、メニューや、ツールバーの表示設定を確認し、表示されていなければ表示する設定を、それでも解決しない場合には、メニューをリセットすることで問題は解決するかと、ご案内し、操作方法をご案内しました。
142	ワードで作ってあった文章のファイルがすべてに、入力していない空白の場所に小さい四角と、点線で埋められてしまいました。スペースキー１回分で、四角が１つのようです。また、新規作成で文字入力し、スペースキーを押すとやはり同じ四角が表示されてしまうが消したい。	これを表示しないようにするためには、WORD の「ツール」から「オプション」を選択して開き、編集記号の表示で、「スペース」にチェックが入っているのを外した。このとき、同時に「すべて」にもチェックが入っていないことを確認し、入っていたのでこちらもチェックを外した。このほか、表示したい／させたくない記号などがある場合はここで表示・非表示の切り替えが出来ることをやって見ました。
143	知り合いに『30GB 外付けのハードディスク』をいただいたが、【2GB×15 ドライブ】に区切ってあると言われたが、ちょっと使いにくいので、[30GB×1 ドライブ]にしたいけれど、どのようにしたら良いのか分からない。	"1.とりあえず外付けディスクをストレージケース等で接続し 2.Windows を起動し 3.「スタート」→「マイコンピュータ」を右クリックで 4.メニューから「管理」をクリックします。 5.「コンピュータの管理」画面の左ペインの中程の「記憶域」→「ディスクの管理」　をクリックして開きます。 6.右側の棒グラフのような表示から、該当するディスクのパーティションを右クリックします。 7.メニューから「パーティションの削除」をクリックし一つに合わせた。8.希望により作成中にフォーマットもした。フォーマットの際には「クイックフォーマット」で実行すると、短時間で終了出来る事も伝えた。"
144	ＩＤ、パスワードの入力が必要なサイトで間違ったＩＤを記憶させてしまいそのサイトを訪れるたびに間違って記憶させてしまった複数のＩＤからの選択をせまられます。この間違って記憶させてしまった情報のみを削除したいのですがどうすればよいか。	入力済みフォームのクリア方法を２つやってみた。 １）全ＨＰの過去の入力をすべて削除する方法。メニューの「ツール」→「インターネットオプション」→「コンテンツ」タブの「オートコンプリート」ボタンを押し、次に「フォームのクリア」ボタンを押せば過去に入力したフォームが全て消去出来る事を説明。

		２）不要な内容を個別に削除する方法。入力欄が空欄の時に↓キーを押すと入力済みの文字が一覧表示されるので消したい文字を選択して「Delete」キーを押して消去した。
145	今まで再生できたファイル（mpg.avi.mpeg.mp3）が再生できるのもあるが急に再生ができなくなってしまった。OS はWindowsXP で Windows Media Player 9（最新版です。）アップデートもしてあるし、壊れてしまった様子はないけれど。	音声関係のソフトのインストールによってファイルの関連付けが変更されてしまった結果だった。インストールによって勝手に、知らないうちに行われる事を説明。関連付けを手動で変更させる方法をやった。変わってしまった(再生できない)ファイルを右クリックし、「アプリケーションから開く」から「プログラムの選択」をクリックして、一覧の中から「Windows Media　Player」を選び、「これらのファィルを開くときは、いつもこのアプリケーションを使う」にチェックを付け、これで元のファイルになった。
146	OE から Hotmail にしたいが OE のアドレス帳を Hotmail にコピーする方法が分からない。	１）OE を起動する。２）メニューから「ファイル」→「エクスポート」→「アドレス帳」と進む。３）「テキストファイル(CSV)」を選び「エクスポート」を押す。４）「参照」を押しファイル名と保存先を指定する。＊ この時ファイル形式(CSV)は変更しない。【アドレスのインポート】A）Hotmail にサインインし、アドレス帳の画面を開く。B）「ツール」から「アドレス帳のインポート」を押す。C）「Ouolook Express」を選択し、「次へ」を押す。D）「参照」を押し上記４）で保存した CSV ファイルを指定する。E）「完了」で出来ました。
147	WindowsMe。クイックタイムがアンインストールできません。コンパネからアプリケーションの追加と削除で探しても、クイックタイムは見つからず、「ファイル名を指定して実行」でスタートアップのチェックを外しても、再起動すると起動してしまうので削除して欲しい。	スタートアップから解除出来ないという事で、今もＰＣ内にクイックタイムの本体ファイルなどが残っているようだった。アンインストールに失敗すると中途半端な状態でファイルが残ってしまう事があることから、前回と同じフォルダーに再インストールしてから再度アンインストールしたら削除出来た。

148	最近急に、ウィルス付メールが頻繁に届くようになった。Norton Antivirus のソフトにより検出、その都度開かずに削除しているけれど不安だ。パソコン自体に入ってこないようにする方法を知りたい。また、なぜこちらのアドレスに送られてくるようになったのか考えられる原因も知りたい。	最近急に、ウィルス付メールが頻繁に届くようになった。Norton Antivirus のソフトにより検出、その都度開かずに削除しているけれど不安だ。パソコン自体に入ってこないようにする方法を知りたい。また、なぜこちらのアドレスに送られてくるようになったのか考えられる原因も知りたい。
149	今使用しているパソコンのＯＳ（WindowsMe)を WindowsXP にしたい。	ノートパソコンで、ＴＶチューナー、メモリースティックゲート、ＤＶＤＲＯＭが内蔵タイプであった。メーカーサイトで、周辺機器やビデオカード、サウンドカード、ネットワークのデバイスが正常にアップグレード出来るかを調べて見たがＴＶチューナーのソフトが対応していない、ビデオカードが一部で不具合が出ることがわかった。本人の希望で一度試験をし、問題があればリカバリーディスクがあるので再度Ｍｅに戻すことで了承していただき、デバイスのアップグレード（ＸＰ用）をしてから、ＸＰをインストールした。
150	エクセルのファイルを開けるときに、暗証番号を設定したい。説明書を読んだけれどよく分からない。	EXCEL2002 の説明書を読んでいたが、使用しているのがＥＸＣＥＬ２０００であった。 (1) [ファイル(F)]-[名前を付けて保存(A)] をクリックします。(2) [ツール(L)]-[全般オプション(G)] をクリックします。(3) [読み取りパスワード(O)] に任意のパスワードを設定して [OK]-[保存(S)] で終了します。※ 必要であれば [書き込みパスワード(M)] も設定出来るので試した。
151	PC を使用中、最近頻繁に「W**** が原因で（不明）にエラーが発生しました。W****は終了します。」とでます。どこかこわれたのでしょうか?	調べたら Wuauboot エラーでした。 Windows Update の自動アップデート機能エラーを [自動] → [手動] に変更した。[スタート]-[設定(S)]-[コントロールパネル(C)] をクリックし、[自動アップデート] を開き、[自動アップデートを使用せず手動でコンピュータを更新する(T)] にチェックを入れて [OK] で終了したら直りました。

152	エクセルでＣＮＡとかＡＤＮと全角で文字を入力したらすべてＣＡＮ、ＡＮＤとスペルが変更されてしまう。半角なら’を入れてする方法でできたのですが全角文字でやると駄目でした。ツールのオートコンプリートをはずしても出来無いのでどうにかして欲しい。	[オートコンプリート] ではなく [オートコレクト] 機能に問題があった。「すべてのコンプリート機能をオフにする」(1)[ツール(T)]-[オートコレクトのオプション(A)]をクリックしてから、(2)[入力中に自動修正する(T)]にチェックを外して [OK] で終了します。「一部の機能をオフにする」(1) [ツール(T)]-[オートコレクトのオプション(A)]をクリックし、(2) マス目で区切られた一覧の中から [cna] を探しクリックします。(3) [削除(D)]-[OK] で終了します。※ [adn] も同様の操作をした。
153	Windows98 を立ち上げるとEXCEL も立ち上がってしまうので、立ち上げたとき EXCEL が開かないようにするにはどうしたらよいでしょうか。	Ｗｉｎｄｏｗｓを起動すると、いくつかのソフトが自動的に起動してくる場合があり今回のＥＸＣＥＬを削除した。１.「スタートアップ」に入っているショートカットを別のところに移動する。デスクトップの左下にあるスタートボタンから[スタート]→[プログラム]→[スタートアップ]を選び、その中に”自動起動してしまうアプリケーションのショートカット”（今回はＥＸＣＥＬ）を削除した。（削除はマウスの右クリックで出てくるショートカットメニューから）
154	アプリケーションの削除をしたいのですが、共有ファイルがどうこう・・・ときいてきて、「このシステムのファイルはどのアプリケーションとも共有されていません」といった内容が出て「削除しますか？」と聞かれるけれどどうすれば良いのか。アプリは不要です。	ダウンロードした無料ゲームソフトでした。共有ファイルは(一般的に拡張子が DLL のものが多いが)複数のアプリケーションで文字通り共有して使用するシステムファイルで、誤ってこれを削除したりすると意図しないアプリケーションが不安定になったり動かなくなる事があると説明。Windows や他のアプリケーションの動作保証まではしていない。共有ファイルはファイルサイズもあまり大きくないので「削除しない」事を勧めた。
155	Ｗｉｎ９８、ＷＯＲＤ２０００を使っています。Ｂ４のファイルを自宅のＡ４プリンターでＡ４に縮小して印刷したいのですがエラーとなってしまう。縮小印刷は出来ないのか。	プリンターの機能もあるので出かけて見ました。（１）メニューの[ファイル(F)]→[印刷(P)]をクリックします。[印刷]ダイアログボックスが表示されます。（２）右下の[拡大／縮小]欄の[用紙サイズの指定(Z)]で、▼ をクリックします。（３）「A4」を選択します。「OK」ボタンをクリックし、印刷出来ました。

156	Word で１枚目表紙、２枚目目次、３枚目から本題が始まるものに３ページ目（本題）から「１」から始まるフッターを付けるにはどうしたら良いのでしょうか。	任意のページからページ番号を始めるには[セクション区切り]を利用した。１．ページ番号を始めたい前ページ（２ページ）の文末で、メニューの[挿入(I)]－[改ページ(B)]を選択し、[セクション区切り]の「次のページから開始」をチェックし[OK]を押す。２．開始ページ（３ページ）のフッターで、ツールバーの[ページ番号の書式設定]を選択し、「連続番号」欄の[開始番号(A)]をチェックし、右横のページ番号を入力（デフォルトが１なので、１ページから始める場合はそのまま）して[OK]を押して出来ました。
157	複雑な表を作成するとき、先にセルを結合したり、一部の線を消しゴムで消したりした後に、他の部分を消そうとしても、消えなかったり、消したくない線も一緒に消えてしまうことがあるので、どういう手順で作業をすれば効率が良いのか。	表の作成の２つの方法を試してみた。(1)あらかじめ表の行と列の数を決めて挿入し、後で不要な部分の罫線を消していく方法 (2)行と列の数が決まっておらず、表を作成しながら決めていく方法。どちらも罫線ツールバー （ メニューの表示[(V)]-[ツールバー(T)]-[罫線]をクリック ）を表示させて作業してみた。(1)の場合だと、罫線バーにある表の形をしたボタンを使った。(2)の場合だと、罫線バーにあるペンシルの形をしたコマンドを使って罫線を引いてみました。
158	ISDN を使ってインターネットに接続しようとしていますが、接続を試みるとすぐに切断してしまいます。	まず真っ先に接続情報の確認チェックをした。パスワードや接続情報が誤っていても、電話番号さえ正しければ接続はされるが、接続する際、「ユーザー名とパスワードを確認中」というメッセージが出ているときに切断されるのであれば、まず間違いなくこれが原因だが、パスワードの入力ミスは無かった。一度正しく接続はされるが、すぐに切断されてしまうという場合には、ターミナルアダブダー のドライバが最新版のものかどうか、メーカーのサイトをチェックして見た。サイトに新しいドライバが掲載されていたのでドライバーのアップデートをしたらその後は良くなった。
159	Outlook Express を使用しています。Outlook Express の受信トレイに大量のメールが溜まっているので、これらを全部別の所になどにバックアップするのはどうしたらいいでしょうか。	Outlook Express 5.X を使っていました。 メニュー[ツール(T)]-[オプション(O)]-『メンテナンス』タブを選択。 保存フォルダを押すと、現在の保存場所（フォルダ）が表示されるのでそのフォルダを、容量が不明なので手持ちのスティックメモリーにコピーした。

160	私のパソコンにはフロッピードライブもＣＤ－ＲＷも付いてないのですが、ハードディスクの情報を新しいパソコンに移行するのは可能でしょうか？たとえばインターネット上に個人のフォルダを持って一時的にバックアップを取ることができる事を聞きましたが？	ネット上をバックアップスペースとして利用することは可能であることを説明。（有料が多い・データ量や転送速度などを考慮しなければ、転送だけでかなりの時間がかかる点は注意）◇新しいパソコンも古いパソコンもディスクトップパソコンで、ハードディスクの増設や取外しが簡単であるため、新しいパソコンに古いパソコンのハードディスクを繋げた。新しいパソコンでディスクが認識されたので、データーは読み取れた。☆機器の購入に負担がかかるが、外付けのハードディスクやＣＤ－Ｒ／Ｗ、ＭＯを準備して「切り取り」「貼り付け」も出来ることを説明。この方がデーターのバックアップとしては確実（ウィルス感染が少ない等）な事も説明。
161	OS：Win XP Pro ＳＰ２　です。WindowsUpdate でアップデートしようとした所、アップデートのパソコン内のサーチをした後「Update でエラーが発生しました、要求されたページを表示できません。」エラー番号 0X80245003 と表示され、アップデート出来ません。解決方法を教えてください。	アップデート V5 から V6 への以降に失敗した場合に発生するエラーのようだった。マイクロソフトで報告されている、◇Windows Update サイトにアクセスすると 0x80245003 エラーが表示される。操作方法として　(1) IE を起動し　(2) Windows Update v6 サイトへアクセスし修正しました。
162	Windows ME でスクリーンセーバーが動かなくなりました。時間は 30 分にしてあります。	最近はウィルスが原因で起きている事例があったので、まずはウィルススキャンをした。(問題なし) 設定した時間が経過しても、スクリーンセーバーが起動しない事もあると説明。SCR ファイルの関連付けが間違っている可能性があるので、レジストリの修正→1.レジストリ・エディタを起動して、[スタート]－[ファイル名を指定して実行]で"regedit"と入力し、[OK] をクリックします。2.HKEY_CLASSES_ROOT] － [scrfile] － [shell]－[open]－[command］を開きます。3.(標準)の値を、「%1 /s」に設定します。4.Windows を再起動します。

163	デスクトップのハードが壊れてしまいPCが起動しなくなりました。何か音がしてWindowsが立ち上がらない。データを取り出す事は出来るか。	セーフモードなどで起動する画面は出るので物理的は故障では無かった。ＨＤを取り外し、別のパソコンにＵＳＢストレージでつなぎ、ウィルススキャンを最初にしました。ウィルスの種類も沢山あるため、別のウィルスソフトがあるＰＣでもチェック後読み込んでみました。Windows のＳＹＳＴＥＭファイルの破損のようで、元の２０Ｇを４０ＧのＨＤに丸ごとコピーした。その後２０ＧのＨＤをリカバリーディスクで再セットアップし、４０ＧのＨＤを外付けにし、可能なデーターを移動した。その後個人のデーターがあるため４０ＧのＨＤはフォーマットしました。
164	Windows XP SP1 ですが、最近、いつまでたっても CPU 使用率が 100%のままで動作が遅くなり、タスクマネージャーでプロセスをみると「helpsvc.exe」の CPU 使用率が 80～90%台のままになっていることがあります。この helpsvc.exe とは何でしょうか	「HelpSvc.exe」は Windows XP の「ヘルプとサポートセンターサービス」で、原因は、コンピュータのリソースを使い果たした場合にも発生することがマイクロソフトのページでも報告されていた。また、ウイルスによる被害も考えられるのでウィルスソフトのアップデート後、ウイルスのスキャンも行ってみた。（参考ＵＲＬ）ヘルプとサポートを開いたときに Windows XP が応答を停止する http://support.microsoft.com/?kbid=839017 でアップデートした。
165	Windows-XP SP2 です。以前有ったフォントがいつの間にか消えて減っているのですが、どうすれば元のフォントが使えるか。和文フォントです。	フォントキャッシュの破損が考えられたので（文字化け現象とは違った)、マイクロソフトの技術情報で詳しい操作方法を参考にし直しました。 http://support.microsoft.com/kb/880991/ja
166	つい最近『WINDOWS Me』のロゴマークが出てから、『設定ファイルを更新しています。数分間お待ち下さい。 ファイルが見つかりませんでした。いくつかのシステムファイルをアップグレードできませんでした。Windows は 正しく動作しないかもしれません。Windows が起動しない場合には、もう一度 SETUP を実行してください。続けるには、どれかキーを押してください。』のメッセージが毎回出てきます。その後、Enter キーを押すと、システムが動き始めます。前のようにスタート出来ないのでしょうか	WindowsMe をアップデートされた時に、正常に終了しなかったか、何かソフトをインストールされた時に完了しなかった事が原因だと思われる。最近インストールされたソフトを一旦削除して、ディスクデフラグをし、ＯＳのアップデートと Office アップデートを、時間が掛かったが完全に終了するまでを確認した。その後再度ソフトのインストールを利用者自身で行ってもらい、完了を確認した。回復できました。アップデートかソフトのインストールのつまづきが原因のようでした。

167	OutLook2000 を使用しています。送受信をクリックすると、いままでアカウント、送信件数、受信件数など表示するダイアログが出ていたのですが、誤って「表示しない」をチェックしてしまった。元に戻すにはどうしたら良いか。	ダイアログが表示されていた時に、誤って「表示しない」をチェックしたメールの、[表示(V)]メニューのステータスバーの箇所のチェックを確認し、ステータスバーの箇所のチェックが外れていたので、チェックをしたら受信時に再びダイアログが表示されるようになった。
168	ワークシートの列の表示がアルファベット表示から数字の表示に変わってしまった。	列が数字で表示されるのは「R1C1 参照形式」になってしまっていたため。（１）[ツール(T)]-[オプション(O)]をクリックで開き、（２）[全般]タブを開いて[設定]欄を確認します。[□ R1C1 参照形式を使用する(C)]の欄にチェックが入っているので、クリックでチェックを外した。（３）[OK]ボタンを押し元に戻りました。
169	半角で(C)と入力したいのですが、c に勝手に変換されてしまいます。解決方法を教えてください。	これは著作権の記号でした。オートコレクト機能が働いているようでした。これにより、(C)は著作権記号と判断され、自動変換されていた。オートコレクトの解除をした。(1) [ツール]-[オートコレクトオプション]-[オートコレクト]タブ-[入力中に自動修正する]　チェックを外す -[OK]。または、(c)変換のみを削除は、(2) (c)を選択 -[削除] -[OK]。
170	エクセルを起動すると、普通１・２・３・４と、左側に表示されるけど、右側に表示されるようになってしまいました。シートも右側から表示されてしまいます。直し方を教えてください。	何かの拍子で設定が変わってしまった様だ。標準の表示に戻してみた。(1) [ツール(T)]-[オプション(O)] をクリックし、(2) [インターナショナル] タブを開いてから、(3) [現在のシートを右から左へ表示する(W)] のチェックを外して [OK] で終了し、元に戻りました。
171	しばらくぶりに文章のパターンを保存したフロッピーディスクを読み込んだら認識できなくなり困っています。どうしたらパソコンが認識できるように復帰可能でしょうか。	ノートパソコンで FD は今まで認識されていたのに、突然と言う事のようだったので、他のパソコンでも認識できないか確認をして見た。他のパソコンでは見れたので、パソコンの FD ドライブの故障が考えられる。別の FD も読み込めないので内蔵の FD 修理が必要ですが、高額にもなるので USB で外付けに出来る FD ドライブを奨めました。

172	ユーザー補助の設定ウイザードを利用して自分好みにしようと思ったら、アプリケーションを起動した時右上の青い帯の端っこに最小化、最大化、閉じるのボタンがある部分がやたら小さくなってしまい押しにくくなって予想外に見にくくなってしまい元に戻したいのですがうまくいきません。	タイトルのボタンのみが小さくなっている様だったので、(1) デスクトップの何もないところで右クリックをし、(2) [プロパティ(R)] を開き、(3) [デザイン] タブを開き[詳細設定]の[指定する部分(I)] を［タイトルのボタン］ に変更してから、(4) [サイズ(Z)] を「18」[OK]で終了し戻りました。
173	Windows Me を自分でインストールして 3 年ほど使っています。HD を一度整理して Windows Me をインストールし直そうと思うのですが、ローカルディスクをフォーマットできません。どの様にすれば良いか。	OS が立ち上がっている状態では、ローカルディスクをフォーマットすることができない事を説明。必要なデーターをバックアップして置き、Ｍｅの起動ディスクを作成し、WindowsOS のインストール画面が起動したので、ここからローカルディスクのフォーマットをして、インストールをしました。
174	Win2000 を使用。ゴミ箱の中のファイルを削除できなくて困っています。「Dc1 を削除できません。プログラムを使っています」とメッセージが出ます。再起動してゴミ箱の削除をし直しても同じです。削除したいファイルはイラストレーターの ai ファイルです。	まず最初にセーフモードで起動して試してみました。(1) パソコンの電源を入れてメーカーのロゴが表示された後、[F8]キーを押し続け、(2) StartupMenu が立ち上がったら [3.Safe Mode] を選択し [ENTER] キーをします。その後通常の様に(3) ゴミ箱のファイルを削除して見た。削除できたので終了し、再起動してゴミ箱を調べましたら消えていました。
175	Windows Me で Word2000 を使っています。ＦＤの文書を編集して保存しようとすると、「ファイルアクセス権のエラーのため保存できません」というメッセージが出て、ファイル本体がフォルダから消え、tmp ファイル（？）に置き換わってしまいます。その都度、tmp ファイルを開き、名前を付けてマイドキュメントに保存しています。何が原因なのでしょうか。	Word2000 のサポート技術情報で報告されている事例でした。Office2000SR-1 アップデートをインストールする事で修正されました。ディスクの空き容量に対して、1/3 以上 1/2 以下のファイルサイズのファイルを上書き保存した時に起こります。上記のメッセージを「OK」で閉じた場合に発生しますので、上書き保存時には FD の容量を良く確認して、残り容量が少ない時には、一度デスクトップ等の別の場所に一度保存をして、FD 内の以前のファイルを削除した上で、FD に保存しました。マイクロソフトサポート技術情報
176	テキストボックスを表示するとき一緒に大きい枠が出ますが（名前は不明）出ない方法はないのでしょうか？後の作業がやりにくくて使いづらいです。	「描画キャンパス」を表示させない設定をしました。(1) [ツール(T)]-[オプション(O)] をクリックします。(2) [全般]タブを開きます。(3) [オートシェイプの挿入時、自動的に新しい描画キャンパスを作成する(C)]のチェックを外して [OK] で終了します。

177	ウィンドウズ　ＳＰ２をインストールしたときからＨＴＭＬメールの画像が見れなくなった。文字は出るが、画像のところが真っ白です。何か対策はありますか？	方法が２通りあるので両方で確認してもらった。[一時的に表示させる方法] (1) HTML メールを開きます。(2) メール本文の上に表示されている「このコンピュータが送信者に識別されることを予防するため、画像がブロックされています。画像をダウンロードするにはここをクリックしてください。」の部分をクリックし表示させます。（セキュリティから見ればこの方が安全である事を説明）[常に表示させる方法] (1) [ツール(T)]-[オプション(O)] をクリックします。(2) [セキュリティ] タブを開き [HTML 電子メールにある画像および外部コンテンツをブロックする(B)] のチェックをはずして [OK] で終了し画像を表示させました。
178	ホームページビルダーのソフトも本も購入し、トップページを独自に作成したが、リンクのさせ方がわからない。また、公開の仕方がわから無いので、よろしくお願いいたします。	サイトの作成、リンクの貼り方、公開の方法について全般的に指導。サイトの作成→サイトの概略図を説明し全体の構成を作成。リンクの貼り方→画像、テキストからのリンクの貼り方について説明。教材の見方について説明。公開の方法→依頼者はぷららと契約しているので HP 用の枠は確認。サイトがある程度完成した時点で、再度 UP の方法について説明予定。
179	以前までホームページ内の文字列にあるリンク先に飛んだら、文字の色が変わったけれど、急に変わらなくなってしまった。	利用者は頻繁にホームページを閲覧利用していました。インターネットの一時ファイルのディスク領域が少なく、一杯になっていた為起きる現象でした。インターネットオプションで、インターネット一時ファイルの削除で元に戻りました。
180	無線 LAN で、インターネット接続ができない。	こちらで持参したノートパソコンでテストした結果、設定等に特に大きな誤りは無かったが、当初は接続不可だったため、接続設定をやり直したところ接続可となったが、WindowsUpdate の 1 回目後、2 回目を開始してしばらくたったら、接続状況が悪化。接続状況を確認すると、他人のネットワークも表示された。ADSL の加入者が近隣で増えているらしいので、時間帯で接続が極端に悪化したため、接続できない可能性もあった。 　そのため、本人が使用時間帯を変更して、楽に繋がる時間帯を確認して、接続してみてほしい。と指導。

		なお、ウィルス対策ソフトが期限切れになっているので、更新する場合の方法を説明。もし、無料のソフトに変更したいのなら、改めて連絡をもらう事とした。
81	無線 LAN 接続のプリンターが連続で印刷できない。	接続は問題ないが、画像の多いチラシ等を印刷する場合に印刷できないとのことのため、プリンタルータ経由の印刷は、画像等の少ない文書でないと、サイズが大きく時間がかなりかかることを説明し、画像の多い文書は USB 接続に切り替えて印刷することを推奨した。
182	仕事場に自分で作成した書類をいくつか持って行きたいが、たくさんあるのでフロッピーに入らないが良い方法はないか。	手軽な方法として、USB メモリの使用を勧め、本人がパソコン量販店で購入予定、持参した USB メモリでファイルの転送方法を教え、本人が練習して覚えた。
183	プリンターがかすれたり、用紙がまとまってでたりして、数ヶ月うまく印刷できない。	プリンターの手入れをほとんどしていなかったため、ヘッドクリーニングの操作をし、プリンター自体の掃除(用紙送りのローラーとスポンジ）をして、それを家族（母）にやってもらえるように指導した。
184	インターネットのホームページを印刷すると、小さく、左上に寄りになり、うまく印刷されない	プリンターの設定を確認せずに、右クリックで印刷をしていたので、プリンターの用紙設定がハガキのままで、B5 の用紙を使用していためのに気がつかなかったための症状であった。 用紙設定を B5 に変更したら問題なく印刷された。
185	Mac から WindowsPC に変更したため、使い勝手が少々違うが、MicroSoftO f fice は何とか使用できる。しかし、それ以外のソフトの使用方法等がわからない。特に絵を描くソフトは何がいいか教えてほしい。	XP の付属ソフトで、「プログラム」→「アクセサリー」の中に「ペイント」というソフトがあり、簡単なものなら描けることを説明。使い方も概略を指導する。自分で何回か使用し、使いにくかったり、満足できないければ、参考にいくつか教えるので、連絡をもらうこととした。
186	Word などを起動し、文章を入力しようとすると、IME が２つ出てきて、入力しにくくなる。	原因は、定かではないが、バージョン違いの MS-IME があったために表示された可能性があるので、「コントロールパネル」→「地域と言語のオプション」→「言語」タブ→「テキストサービスと入力言語」の詳細をクリックして「設定」タブの「インストールされているサービス」の欄の中から、古いバージョンを削除したら、表示されなくなった。